

Du nouveau chez WestJet et SabreSonic

Lorsque WestJet lancera son nouveau système de réservation plus tard cette année, vous remarquerez sans doute que certains aspects du site web ont changé. Il est important pour nous de vous expliquer comment ces changements affecteront votre expérience sur notre site.

Horaire de l'implantation du nouveau système

Le système de réservation de WestJet ne sera pas disponible durant l'implantation du nouveau système qui commencera vers 15 h heure des Rocheuses (17 h heure de l'Est) le 16 octobre 2009. Veuillez noter que l'horaire de tous les vols sera maintenu durant cette période. Nous vous suggérons cependant d'avertir vos clients qui voyagent durant cette période que le changement de nos systèmes pourrait entraîner des délais à l'enregistrement. Nous leur conseillons donc de se rendre à l'aéroport plus tôt qu'à l'habitude.

Durant la période d'implantation qui commencera à 14 h 30 HR (16 h 30 HE), les SMD délaisseront le processus de billetterie « guaranteed ticketing » en faveur du processus de billetterie BSP/ARC pour WestJet. Lorsque ceci sera effectué, vous pourrez faire des réservations avec WestJet à nouveau. Veuillez noter que WestJet n'émettra pas ces réservations avant que l'implantation du système soit totale. Ces réservations seront emmagasinées en attendant la transition complète. Veuillez surveiller vos confirmations le samedi suivant afin de vous assurer que vos réservations soient confirmées.

Nous prévoyons être en mesure de compléter la transition avant 4 h HR (6 h HE) le samedi 17 octobre 2009. Tous les SMD seront mis à jour et devraient être en mesure de fonctionner avant 6 h HR (8 h HE). Nous vous remercions de votre patience durant cette transition.

Modification et annulation en ligne

Les modifications et annulations en ligne seront toujours possibles sur Agent WEBLink après l'implantation de SabreSonic Web. Lorsqu'un dossier passager (PNR) sera annulé en ligne, le billet restera non utilisé. Lorsque votre client cherchera à effectuer une autre réservation, vous pourrez utiliser la portion non utilisée du billet pour faire ce qu'on appelle un échange. Lorsque le PNR sera expiré, 24 à 48 heures après l'annulation, vous devrez appeler le Super centre des ventes et un agent vous aidera à échanger le billet. Si votre client appelle WestJet directement, on lui avisera de contacter l'agent de voyage initial afin de compléter le processus.

Pour les annulations effectuées dans les 24 heures suivant la réservation initiale, l'annulation suivra le processus décrit ci-haut et le billet restera non utilisé. Si un

remboursement est requis, le montant pourra seulement être remboursé selon le mode de paiement initial en appelant le Super centre des ventes.

Les clients qui souhaitent réserver des vols de WestJet avec un crédit de leur Banque de voyages devront contacter WestJet directement. Veuillez noter que toute réservation ou portion de réservation payée avec de l'argent provenant d'une Banque de voyage n'est pas admissible à la commission.

Barre de défilement de sept (7) jours

Pour l'instant, lorsque vous réservez des vols de WestJet en ligne, il y a une barre de défilement démontrant le prix des vols pour une période de 28 jours à la deuxième étape de la réservation. Cette barre indique le plus bas prix pour ces vols dans les 14 jours avant et après la date de voyage indiquée.

Après le lancement de Sabre, le même outil apparaîtra comme onglet de sept (7) jours, démontrant le meilleur prix pour les trois jours avant et après la date de voyage indiquée. Vous pourrez toujours voir les meilleurs tarifs pour les autres jours en défilant d'un bloc de sept jours à l'autre.

L'achat de la sélection de sièges

Les agences qui effectuent des réservations par le biais de Sabre SMD auront accès à des plans de cabine pour acheter la sélection de sièges pour leurs clients et procéder au paiement avec Sabre SMD. L'achat de siège de WestJet obéira au même standard d'industrie de Sabre. Des systèmes d'essais sont présentement disponibles avec la fonction de sélection de sièges de WestJet. Veuillez vous référer au SMD pour plus de détails concernant le programme d'achat de la sélection de sièges. Notez : WestJet continuera d'offrir la sélection de sièges gratuite 24 heures avant le départ par le biais de son site web ou des appareils mobiles.

Pour plus de détails à propos de l'impact que ces changements peuvent avoir sur votre agence, veuillez contacter votre représentant de compte Sabre SMD. Des détails supplémentaires seront disponibles sur les pages d'information WestJet de votre SMD respectif lors de la phase de pré-implantation.

WestJet travaille présentement avec d'autres SMD afin d'implanter l'achat de la sélection de sièges. Veuillez surveiller les mises à jour à venir à ce sujet.

L'achat de la sélection de sièges sera aussi disponible par le biais du site d'Agent WEBLink.

Les frais d'achat de la sélection de sièges sont les suivants:

Frais par segment

Durée du segment	Frais pour siège régulier	Frais pour siège adjacent à une issue de secours
1 heure et moins	3 \$	5 \$
entre 1 heure et 2 heures et 30 minutes	7 \$	10 \$
Plus de 2 heures et 30 minutes	10 \$	15 \$

*Tous les temps sont approximatifs

Les frais d'achat de la sélection de sièges sont perçus pour chaque segment du voyage. Les frais varient en fonction du type de siège. Veuillez noter que ces frais sont non remboursables et non échangeables.

Majoration de frais

À compter du samedi 17 octobre 2009, les frais suivants seront majorés :

Type de frais	Frais actuels	Nouveaux frais
Arrive tôt (Early show)	40 \$	50 \$
Arrive tard (Late show)	45 \$	50 \$
Défaillance (No show)	40 \$	50 \$
Bagage en surpoids	40 \$	50 \$
Bagage surdimensionné	40 \$	50 \$
Prolongement d'un crédit	10 \$	20 \$

Avec ces ajustements, tous les frais relatifs à une modification de vol seront maintenant de 50 \$ par invité. De plus, la majorité des frais de bagages seront aussi de 50 \$ par invité – sauf pour les frais de 75 \$ pour un bagage supplémentaire. Nous croyons que l'uniformisation des frais augmentera la transparence de notre structure de frais tout en diminuant les risques de malentendus pour nos invités.

Sièges restants

Lorsque vous chercherez un vol sur le site de WestJet, le nombre de sièges restants à un certain tarif sera affiché s'il reste six (6) sièges ou moins. Veuillez

noter que le même message sera affiché même s'il ne reste que six sièges sur l'avion.

Chèques-cadeaux

Le programme de chèques-cadeaux de WestJet s'est terminé le 1er octobre 2009. WestJet ne vend donc plus de chèques-cadeaux.

WestJet a l'intention de lancer une alternative aux chèques-cadeaux, cependant, les détails de ce nouveau produit ne sont toujours pas confirmés. Tenez pour certain que nous vous communiquerons tous les détails de nos nouveaux produits en temps et lieu.

Nous nous excusons de tout inconfort que cela pourrait vous avoir causé.

Pour les détenteurs de chèques-cadeaux WestJet en règle:

Les chèques-cadeaux de WestJet achetés avant le 1^{er} octobre 2009 seront acceptés via le Super centre des ventes de WestJet en appelant au 1-877-956-6982.

Remarque: Les chèques-cadeaux ne peuvent être appliqués aux achats en ligne, aux achats de forfaits de Vacances WestJet ou aux réservations de groupe.

Les chèques-cadeaux ne sont pas remboursables ou monnayables.

Veuillez faire parvenir vos questions ou commentaires à tafeedback@westjet.com.